

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO IMMUNO-TRASFUSIONALE AZIENDALE



INDICE

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Le sedi e gli orari delle Unità Raccolta sangue (CRF) e degli Ambulatori SIT**
- 4. Accesso alla donazione**
- 5. Ritiro degli esami di laboratorio**
- 6. Informazioni sulle prestazioni**
- 7. Figure professionali che operano nei Servizi**
- 8. Tutela della privacy**
- 9. Suggerimenti e reclami**

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: *Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

1. Presentazione del Servizio

Il Servizio Immuno-Trasfusionale (SIT) della Azienda USL Umbria 1 è uno dei Servizi Trasfusionali presenti sul territorio nazionale e contribuisce al raggiungimento degli obiettivi della programmazione nazionale, regionale e locale relativamente alla raccolta e distribuzione del sangue e dei suoi derivati.

Il *SIT-SPOKE Aziendale* fa parte del Dipartimento dei Servizi.

La Direzione si trova al piano terra lato "A" dell'Ospedale di Città di Castello.

Il servizio è così articolato:

1) SIT-SPOKE Città di Castello

Direzione e Servizio di Immunoematologia e Trasfusionale (SIT) nell'Ospedale di Città di Castello con i seguenti ambulatori/laboratori:

- Donazione di sangue e plasma da aferesi
- Immunoematologia
- Distribuzione di emocomponenti
- Ambulatorio Trasfusionale
- Ambulatorio Trattamento Anticoagulante Orale (TAO/NAO)
- Ambulatorio di allergologia

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

2) SIT-SPOKE Gubbio-Gualdo Tadino

Servizio di Immunoematologia e TrASFusionale (SIT) nell'Ospedale di GGT con i seguenti ambulatori/laboratori:

- Donazione di sangue e plasma da aferesi
- Immunoematologia
- Distribuzione di emocomponenti
- Ambulatorio TrASFusionale
- Ambulatorio Trattamento Anticoagulante Orale (TAO/NAO)

SIT - SPOKE Aziendale *Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

L'attività degli SPOKE si sviluppa su due direttrici:

a) Attività di raccolta: volta a garantire l'autosufficienza di emocomponenti per tutti i presidi ospedalieri del territorio dell'Azienda USL Umbria 1 e contribuire, tramite il Centro Regionale di Coordinamento e Compensazione (CRCC), a quella regionale e nazionale.

Le principali attività pertanto comprendono la selezione ed i controlli periodici del donatore, la raccolta, il trasporto al centro di lavorazione e validazione presso il SIT-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia, la presa in carico e la corretta conservazione degli emocomponenti destinati alle necessità trasfusionali dei pazienti.

b) Attività di servizio: sono direttamente correlate alla complessità della rete ospedaliera del territorio di competenza e comprendono:

- ✓ controllo di un appropriato utilizzo di sangue, emocomponenti ed emoderivati, la loro assegnazione e distribuzione, in regime routinario, in urgenza e in emergenza;
- ✓ diagnostica immunoematologica,
- ✓ attività di Medicina Trasfusionale/Infusionale, (terapia trasfusionale, salassoterapia, infusioni di ferro e immunoglobuline),
- ✓ sorveglianza dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO e NAO).

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

3) Unità di Raccolta (CRF):

1. Ospedale *Umbertide*
2. Ospedale di *Assisi*
3. Ospedale della *Media Valle del Tevere*
4. Ospedale di *Castiglione del Lago*
5. Casa della Salute di *Città della Pieve*
6. C.O.R.I. *Passignano sul Trasimeno*

Attività delle Unità Raccolta

I CRF pongono al centro del proprio operare l'attività di raccolta di sangue intero (e plasma da aferesi nella sede di Umbertide), al fine di contribuire al raggiungimento dell'autosufficienza di emocomponenti della Regione dell'Umbria.

Viene posta particolare attenzione all'accoglienza del donatore in collaborazione con le Associazioni di Volontariato che svolgono attività di reclutamento.

L'attività delle UR si inserisce all'interno della rete delle strutture trasfusionali regionali e, per questo, le strutture si collegano funzionalmente al SIT-SPOKE Aziendale e al Servizio Immuno Trasfusionale-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia¹

¹ il modello "HUB e SPOKE", prevede una rete integrata di servizi che concentra l'attività più complessa in un numero limitato di centri (HUB) fortemente integrati con i centri periferici (SPOKE).

Dopo l'attività di raccolta, dalle UR viene garantito e controllato il trasporto di sangue intero ed emocomponenti presso il SIT-HUB dell'Azienda Ospedaliera di Perugia per la lavorazione e validazione biologica.

In alcuni Centri raccolta sono presenti ambulatori del SIT che assicurano il servizio di Medicina trasfusionale/infusionale (terapia trasfusionale, salassoterapia, infusioni di ferro, immunoglobuline, anticorpi monoclonali), gestione e monitoraggio della terapia anticoagulante orale e servizio di ambulatorio immuno-allergologico.

NB: Dal 2020 l'accesso alla donazione è regolato da un'agenda programmata (PRENOTAZIONI) che viene gestita dalle Associazioni di volontariato e dal personale del Servizio stesso.

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni Utente siano garantiti:

- chiarezza e completezza delle informazioni sulle caratteristiche e modalità della donazione anche mediante la distribuzione di materiale informativo,
- rispetto e *tutela della privacy* dei Donatori e Riceventi,
- cortesia, disponibilità, attenzione alle esigenze degli Utenti,
- possibilità per il Donatore di avere il risultato degli esami di laboratorio effettuati, in formato cartaceo o informatizzato,
- accurata selezione dei Donatori mediante attenta anamnesi e utilizzo di procedure validate dai SIT di riferimento,
- rispetto delle procedure di sicurezza per la tutela della salute del Donatore e del Ricevente,
- chiarimenti da parte del medico sul risultato degli esami, qualora richiesto espressamente dall'Utente,
- esecuzione, se ritenuto necessario dal personale medico, di analisi di approfondimento finalizzate alla donazione (per eventuali ulteriori approfondimenti o terapie, i donatori vengono invitati a recarsi presso il proprio Medico di Famiglia),
- formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio,
- assicurazione della Qualità dei vari processi con l'applicazione di procedure esplicite, curando la formazione del personale e misurando la Qualità percepita dall'utenza.

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

3. Le sedi e gli orari delle Unità Raccolta sangue (CRF) e degli Ambulatori SIT

SPOKE di Città di Castello



Il Servizio Trasfusionale si trova al piano terra dell'Ospedale (in prossimità del Pronto Soccorso) via Luigi Angelini - Città di Castello.

Contatti

Centralino: 075 85091

Accettazione e Ambulatorio trasfusionale (7:45 – 13:00): 075 8509682

Ambulatorio TAO/NAO (11:00 - 13:30 e 16:00 - 17:30): 075 8509613

Attività di Raccolta sangue e plasma da aferesi

Le attività di accettazione, valutazione dell'idoneità del Donatore e donazione, si svolgono **dal lunedì al sabato dalle ore 7:45 alle ore 11:50**

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

Attività Immuno-Trasfusionali

L'attività dell'ambulatorio di Medicina Trasfusionale si svolge nei seguenti orari:

- × salassi terapeutici dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:30,
- × terapia trasfusionale ed infusione dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:30,
- × consulenze immuno-trasfusionali il martedì e giovedì dalle 16 alle 17:30 (prenotazione CUP).

L'attività dell'ambulatorio di Terapia anticoagulante TAO/NAO si svolge:

- ✓ dal lunedì al sabato **dalle ore 11:00 alle ore 13:30** (terapie).
- ✓ il lunedì, mercoledì e venerdì **dalle ore 16:00 alle ore 17:30** (consulenze e rinnovo piani).

L'attività dell'ambulatorio di Immuno-Allergologia si svolge:

- 1) attività di visite, test allergologici e respiratori
 - ✓ Lunedì mattina **dalle ore 10.30 alle ore 13.00**
 - ✓ Martedì mattina **dalle ore 9.00 alle ore 11.00**
 - ✓ Giovedì mattina **dalle ore 9.00 alle ore 12.30**
- 2) attività di somministrazione di ITS e di anticorpi monoclonali
 - ✓ Mercoledì mattina **dalle ore 9.00 alle ore 12.30**

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

L'attività del laboratorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

- tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 7:30 alle ore 19:30 in presenza del personale in servizio;
- in orario notturno dal lunedì al sabato dalle ore 19:30 alle ore 7:30 con pronta disponibilità del Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico e validazione del personale Medico in telemedicina (VAD);
- festivi H24 con pronta disponibilità del Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico e validazione del personale Medico in telemedicina (VAD).

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

SPOKE di Gubbio – Gualdo Tadino (loc. Branca)



Il centro di raccolta si trova al piano terra dell'Ospedale di Gubbio – Gualdo Tadino Largo Unità d'Italia (loc. Branca).

Il Laboratorio immuno-trasfusionale si trova presso il laboratorio analisi dell'Ospedale.

Contatti

Centralino: 075 9270801

Accettazione Donatori: 075 9274650

Attività di Raccolta sangue e plasma da aferesi

Le attività di accettazione, valutazione dell'idoneità del Donatore e donazione, si svolgono **dal lunedì al sabato dalle ore 7:45 alle ore 11:50**

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: *Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

Attività Immuno-Trasfusionali

L'attività dell'ambulatorio di Medicina Trasfusionale si svolge, **previa prenotazione CUP**, nei seguenti orari:

- × salassi terapeutici e terapia trasfusionale ed infusione **dal lunedì al venerdì (salvo urgenze di sabato), dalle ore 11:30 alle ore 12:30.**

L'attività dell'ambulatorio di Terapia anticoagulante TAO/NAO si svolge:

- ✓ dal lunedì al sabato **dalle ore 12:00 alle ore 13:30** (Terapie, consulenze e rinnovo piani).

L'attività del laboratorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

- tutti i giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 20:00 in presenza del personale TSLB in servizio e del personale Medico in servizio o in telemedicina (VAD);
- domenica e Festivi H12 (dalle 08:00 alle 20:00) con reperibilità del Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico e validazione del personale Medico in telemedicina (VAD);
- in orario notturno dal lunedì alla domenica, dalle ore 20:00 alle ore 08:00, è previsto l'invio dei campioni (con corriere dedicato) al SIT Spoke di Città di Castello, con reperibilità del Tecnico Sanitario di Laboratorio Biomedico e validazione del personale Medico in telemedicina (VAD).

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Umbertide



Il centro di raccolta si trova al 1° piano dell'Ospedale - via Cavour, 1 - Umbertide

Attività di Raccolta sangue e plasma da aferesi

Le attività di accettazione, valutazione dell'idoneità del Donatore e donazione, si svolgono **nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì e sabato, dalle ore 7:45 alle ore 10:50**

Attività Immuno-Trasfusionali

L'attività dell'*ambulatorio* di Medicina Trasfusionale (salassi terapeutici e predepositi per autotrasfusione) e ambulatorio terapia anticoagulante si svolge **nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:30.**

Attività di Immuno-Allergologia

L'attività di visite e test allergologici si svolge il:

Mercoledì pomeriggio **dalle ore 14.30 alle ore 18.30**

Giovedì mattina **dalle ore 9.00 alle ore 13.00**

Contatti: Centralino: 075 9422111 Accettazione: 075 9422259

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Assisi



Il servizio di raccolta sangue è situato in viale Valentin Muller 1, nell'area perimetrale dell'Ospedale adiacente all'ingresso principale con accesso autonomo al piano terra.

Attività di Raccolta sangue intero

Le attività di accettazione, valutazione dell'idoneità del Donatore e donazione, si svolgono:

- **giovedì e il venerdì dalle ore 7:45 alle ore 10:50**
- **l'ultimo sabato del mese dalle ore 7:45 alle ore 10:50**

Contatti

Centralino: 075 81391

Accettazione: 075 8139299

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: *Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Media Valle del Tevere



Il servizio è situato al 1° piano dell'Ospedale, via del Buda, Pantalla - Todi.

Attività di Raccolta sangue intero

L'attività viene svolta:

- **il lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle ore 7:45 alle ore 10:50**
- **3° domenica del mese dalle ore 7:45 alle ore 10:50**

Attività Immuno-Trasfusionali

L'attività dell'ambulatorio di Medicina Trasfusionale si svolge:

dal lunedì al sabato dalle ore 11:30 alle ore 13:00 (salassi terapeutici e terapia trasfusionale).

Ambulatorio Ematologico

L'attività viene svolta:

il 2° e 4° martedì dalle ore 11:30 alle ore 13:00 (prenotazione CUP)

Ambulatorio di Immuno-Allergologia

L'attività di visite e test allergologici si svolge il venerdì mattina **dalle ore 11.30 alle ore 13.00**

Contatti Accettazione: 075 8880695 - 075 8880696

Centralino: 075 8880601

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Castiglione del Lago



Il servizio è situato presso l’Ospedale di Castiglione del Lago, Palazzina B, Piazza Gramsci n°1.

Attività di Raccolta sangue intero

L’attività viene svolta:

il martedì e il sabato dalle ore 7:45 alle ore 10:50

Ambulatorio Ematologico

L’attività viene svolta:

il 1° e 3° martedì dalle ore 11:30 alle ore 13:00 (prenotazione CUP)

Contatti

Centralino: 075 95261

Accettazione: 075 952680

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Città della Pieve



Il centro di raccolta si trova presso la Casa della Salute di Città della Pieve, Via Beato Giacomo Villa, 1.

Attività di Raccolta sangue intero

L'attività si svolge:

- **il venerdì dalle ore 7:45 alle ore 10:50**
- **il primo sabato del mese dalle ore 7:45 alle ore 10:50**

Contatti

Centralino: 075 290111

Accettazione: 0578 290822

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: *Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

CRF Passignano sul Trasimeno



Il centro è situato al 5° piano del C.O.R.I. di Passignano, via della Pieve 4, Passignano sul Trasimeno.

Attività di Raccolta sangue intero

L'attività viene svolta :

- **il lunedì e il giovedì dalle ore 7:45 alle ore 10:50**
- **il terzo sabato del mese dalle ore 7:45 alle ore 10:50**

Contatti

Centralino: 075 95261

Accettazione: 075 8298746 – 075 8298778

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: *Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

4. Accesso alla donazione

Tutta la popolazione nel territorio della Azienda USL Umbria 1, compresa nella fascia d'età 18 – 65 anni, previa valutazione di idoneità, può donare il sangue presso una delle Unità di Raccolta.

L'accesso necessita di prenotazione.

Il donatore può presentarsi alle Unità di raccolta negli orari dettagliati per ogni sede, previa prenotazione con l'associazione di appartenenza o previo accordo con il personale del SIT.

L'accettazione del donatore verrà eseguita attraverso il riscontro delle informazioni anagrafiche, pertanto il donatore si deve presentare con un documento d'identità, compilerà un **questionario ministeriale** in cui è contenuto anche il consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati.

Le procedure specifiche attinenti a tutte le fasi della donazione sono soggette a normativa di legge nazionale ed europea e alle linee guida della società Scientifica di riferimento (SIMTI).

5. Ritiro delle analisi di laboratorio

La valutazione di idoneità del donatore viene effettuata attraverso una visita medica ed un prelievo ematico che viene fatto al momento dell'accettazione. I risultati di questo controllo sono a disposizione del donatore che può riceverli sotto forma cartacea (a breve sarà a disposizione il sistema di download degli esami con PIN personalizzato su sito dell'Azienda).

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

6. Informazioni sulle prestazioni

La persona che si presenta al servizio di raccolta sangue viene informata sulle modalità di esecuzione della valutazione clinica di idoneità e della donazione e viene invitata a esprimere il suo consenso informato.

7. Figure professionali che operano nei Servizi

Le equipe dei servizi sono composte da diverse figure professionali.

- **Medici**
- **Infermieri**
- **Operatori Socio Sanitari**
- **Personale Amministrativo**

Possono inoltre essere presenti i *volontari delle associazioni*, debitamente autorizzati, per accompagnare ed orientare il Donatore nelle sedi di raccolta.

8. Tutela della privacy

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo nonché della dignità di ciascuno, con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria. Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

9. Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5412004
e-mail: urp@uslumbria1.it

SIT - SPOKE Aziendale Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020

SIT - SPOKE Aziendale *Responsabile: Dr.ssa AGEA Elisabetta*

CARTA DEI SERVIZI - Rev 04 del 15.12.2020